



ДОСЛІДЖЕННЯ ЕФЕКТИВНОСТІ РОБОТИ ТЦК І СП ІЗ РОДИНАМИ ЗАГИБЛИХ ВІЙСЬКОВОСЛУЖБОВЦІВ

Київ, 2024

ВСЕУКРАЇНСЬКА ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ "ОБ'ЄДНАННЯ МАТЕРІВ І ДРУЖИН ЗАХИСНИКІВ УКРАЇНИ"

2014 РІК

заснування
організації

2 500+

жінок-членкинь
Об'єднання

14

регіональних
підрозділів

МЕТА ДІЯЛЬНОСТІ ОБ'ЄДНАННЯ

Жінки з родин воїнів російсько-української війни об'єдналися заради допомоги і підтримки одна одної та розвитку активного, національно-свідомого громадянського суспільства, спроможного контролювати дії влади й активно впливати на розбудову України як мирної, суверенної, демократичної Держави.

МЕТА ДОСЛІДЖЕННЯ:

вивчення громадської думки загальної цільової аудиторії щодо якості роботи ТЦК СП

ДОСЛІДЖЕННЯ ПРОВЕЛИ:

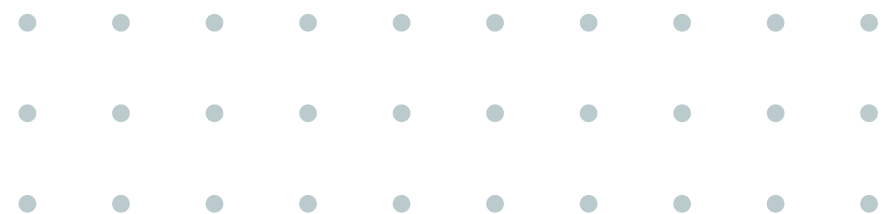
громадська організація «Об'єднання матерів і дружин Захисників України», дослідницька агенція Info Sapiens

ЗАВДАННЯ:

- *оцінити рівень задоволення якістю роботи ТЦК СП*
- *виявити проблемні питання*
- *запропонувати шляхи розв'язання*

ПЕРІОД ДОСЛІДЖЕННЯ:

листопад–грудень 2023 року



МЕТОДОЛОГІЯ



МЕТОДИ ЗБОРУ ДАНИХ:

телефонне інтерв'ю, онлайн анкетування

КІЛЬКІСТЬ ОПИТАНИХ:

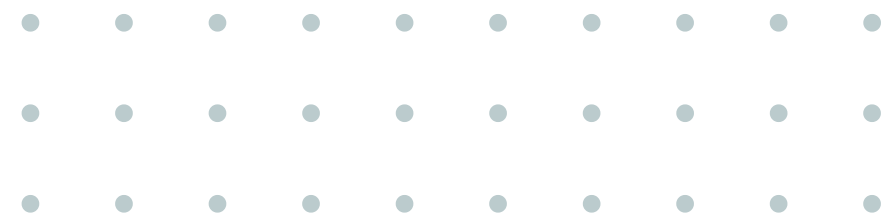
1 100 осіб

КАТЕГОРІЇ ОПИТАНИХ:

- родини військових, які пішли на службу до 2022 року*
- родини військових, які пішли на службу після повномасштабного вторгнення*

Дослідження може не відображати думку всіх родин військовослужбовців, загиблих та зниклих безвісти по Україні.

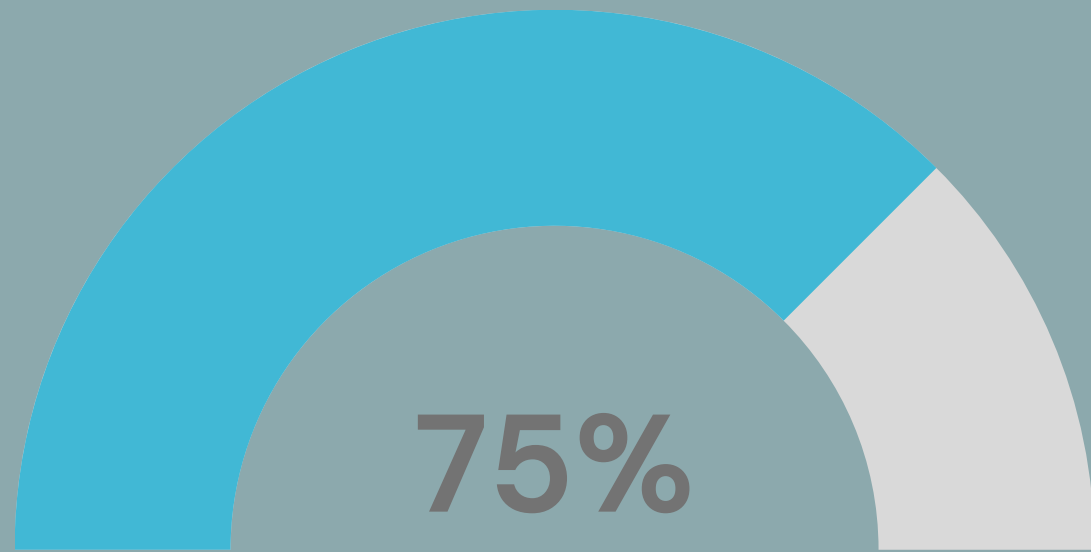
Наведені дані представлені в формі компаративного аналізу двох періодів: до лютого 2022 року та після повномасштабного вторгнення.



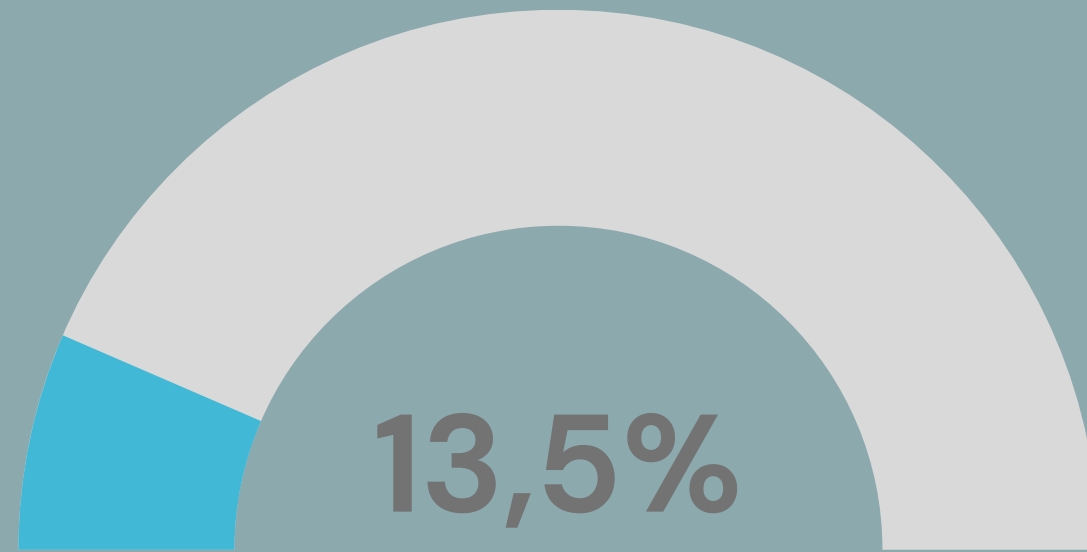
МЕТОДОЛОГІЯ



ВІДСОТКОВИЙ РОЗПОДІЛ



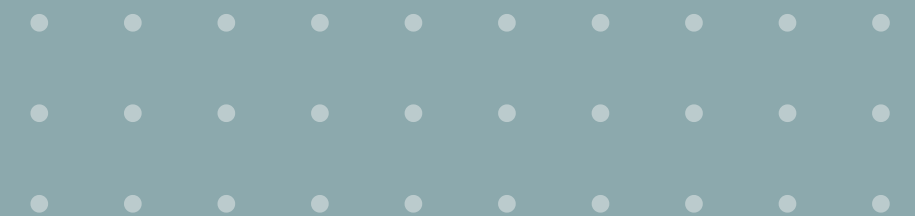
*член/членкиня
родини загиблого
Героя*



*член/членкиня
родини зниклого
безвісти*



*члени родин інших
категорій
військовослужбовців*



ТЦК І СП – ЦЕ НЕ ЛИШЕ МОБІЛІЗАЦІЯ

Постанова Кабінету Міністрів України №154 від 23.02.2022:

- організація соціального і правового захисту
- підготовка та подання документів для призначення пенсій
- оформлення документи для виплати компенсацій військовим з інвалідністю, членам сімей загиблих
- оформлення документів для призначення та виплати одноразової грошової допомоги у разі загибелі військового
- надання довідки дружинам (чоловікам) військовослужбовців про проживання разом і неможливість працевлаштуватися на місці служби
- інші заходи направлені на соціальний захист військовослужбовців, пенсіонерів, членів їх сімей.



ФУНКЦІЯ: СПОВІЩЕННЯ ПРО ЗАГИБЕЛЬ ВІЙСЬКОВОГО

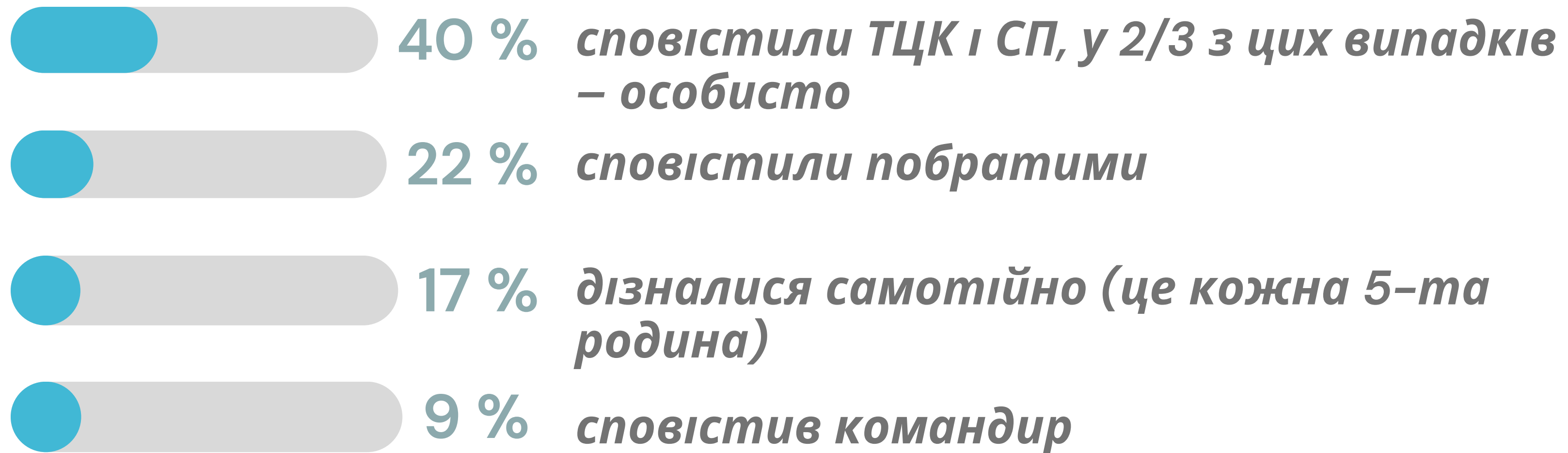
За законом:

військовий комісар у день отримання сповіщення про загибель особисто (по змозі в присутності лікаря) має сповістити близьких родичів загиблого (померлого)

Підстава:

Інструкція про організацію поховання військовослужбовців, які загинули (померли) під час проходження військової служби, затверджена наказом Міністерства оборони України від 05.06.2001 №185

40% – ОТРИМАЛИ СПОВІЩЕННЯ ВІД ТЦК І СП
У 2/3 ІЗ ЦИХ ВИПАДКІВ – ЗУСТРІЧ ВІДБУЛАСЯ ОСОБИСТО



У 72% випадків час сповіщення не перевищував 7 днів

Дані ілюструють ситуацію з родинами військових, які загинули після лютого 2022 року



ДИНАМІКА ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РОБОТИ ТЦК І СП

? «ЧИ БУЛО РОЗ'ЯСНЕНО ВАМ ПРО ПІЛЬГИ, ДЕРЖАВНУ ДОПОМОГУ І ПОРЯДОК ПОДАВАННЯ ДОКУМЕНТІВ НА ОТРИМАННЯ НЕОБХІДНОЇ ДОПОМОГИ?»

«Так»

71% – до 2022 року

72% – після 2022 року

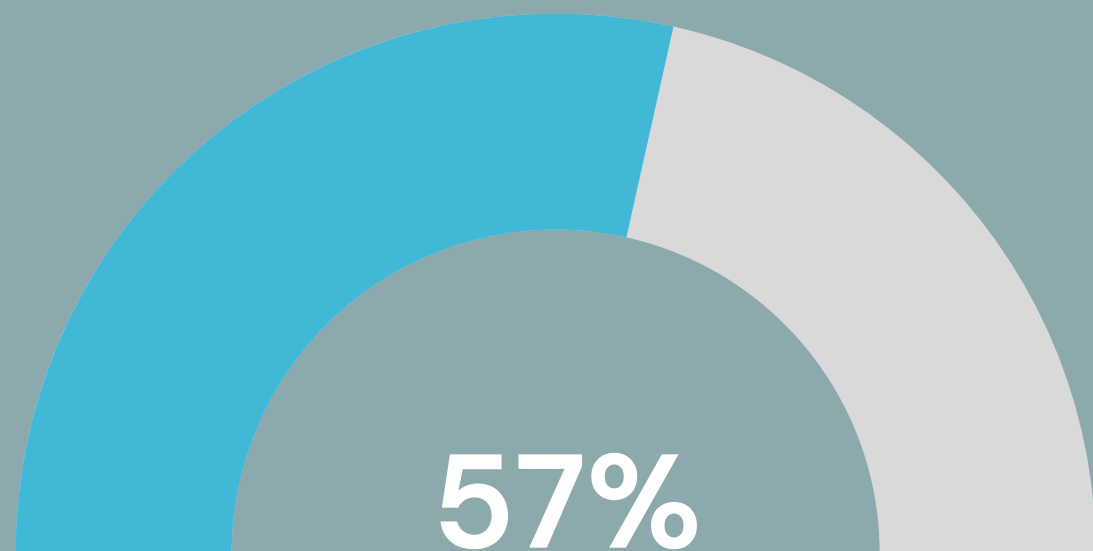
Попри зростання кількості звернень і родин, які потребують допомоги, зберігається позитивна тенденція: ТЦК і СП інформують про державні гарантії.



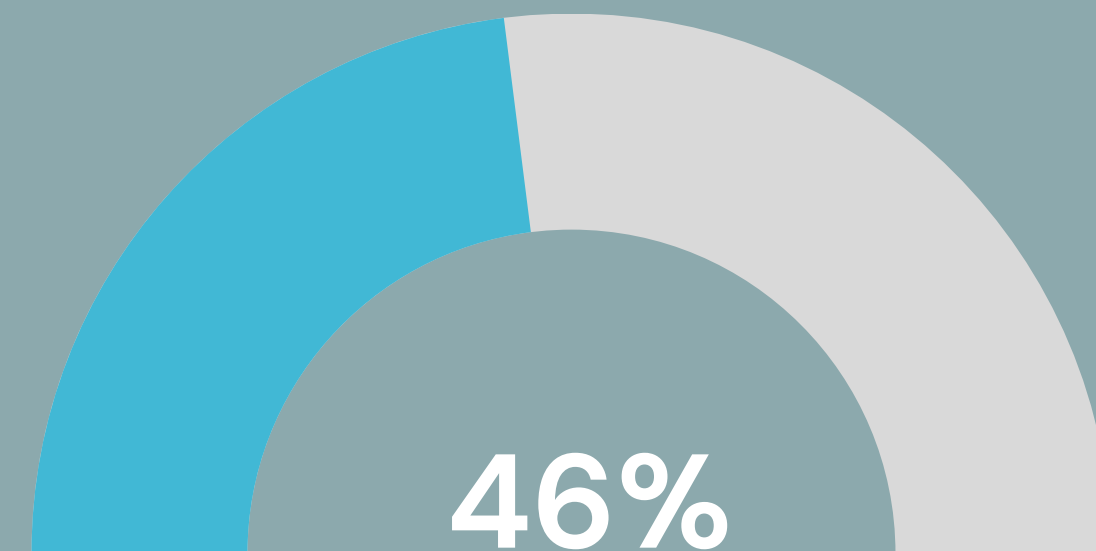
ДИНАМІКА ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РОБОТИ ТЦК І СП

? «ПРОБЛЕМНІ СИТУАЦІЇ, З ЯКИМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЯ ПІД ЧАС КОНСУЛЬТАЦІЙ З ПРЕДСТАВНИКАМИ ТЦК І СП»

НЕ СТИКАЛИСЯ ІЗ ЖОДНИМИ ПРОБЛЕМАМИ



до 2022 року



після 2022 року

ДИНАМІКА ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РОБОТИ ТЦК І СП

«ПРОБЛЕМНІ СИТУАЦІЇ, З ЯКИМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЯ ПІД ЧАС КОНСУЛЬТАЦІЙ З ПРЕДСТАВНИКАМИ ТЦК І СП»

Затримки у розгляді документів:

10% – до 2022 року
23% – після 2022 року

Втрата документів:

4% – упродовж всього періоду

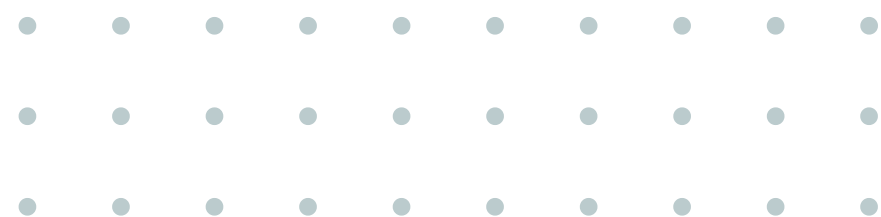
Відмова/неповне надання інформації

10% – до 2022 року
15% – після 2022 року

ІСТОРІЇ РЕСПОНДЕНТОК

«Син спочатку вважався зниклим безвісти. ТЦК лише формально прийняв заяву на отримання грошової допомоги за цей час, але ми її так і не отримали. Минуло вже 14 місяців. Наразі досі немає висновку ВЛК, досі не можу оформити посвідчення родини загиблого»

«Не розповідають про всі види допомоги та пільги, які належать членам сімей загиблих захисників»



ДИНАМІКА ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РОБОТИ ТЦК І СП

? «ПРОБЛЕМНІ СИТУАЦІЇ, З ЯКИМИ ВИ ЗІТКНУЛИСЯ ПІД ЧАС КОНСУЛЬТАЦІЙ З ПРЕДСТАВНИКАМИ ТЦК І СП»

Невівчливість

9% – до 2022 року
14% – після 2022 року

Байдужість, відсутність бажання допомогти

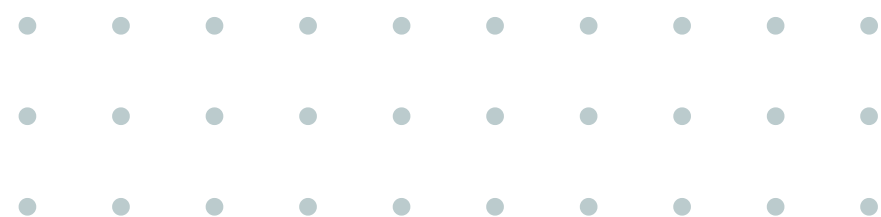
10% – до 2022 року
23% – після 2022 року

ІСТОРІЇ РЕСПОНДЕНТОК

«Психологічний тиск, поділ між родинами, в яких загинули рідні з 2014 року та з початку повномасштабного вторгнення»

«Ухилялися від відповідей, відправляли одне до одного»

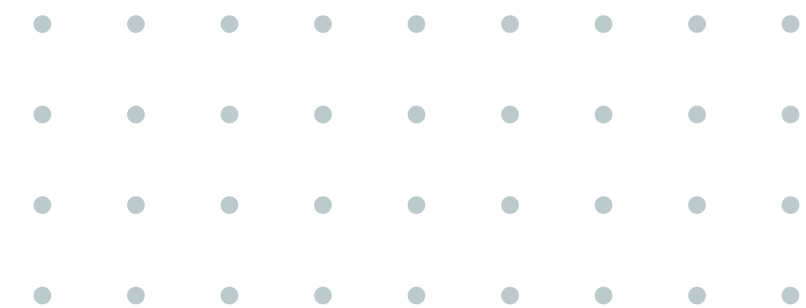
«Таке відчуття що ми прийшли просити гроші з власної кишені. Хамство, неправильні дії, ідіть туди, не знаю куди, принесіть те, не знаю що»



? «СКІЛЬКИ РАЗІВ ВИ ЗВЕРТАЛИСЬ ДО ТЦК І СП ЗА КОНСУЛЬТАЦІЄЮ?»

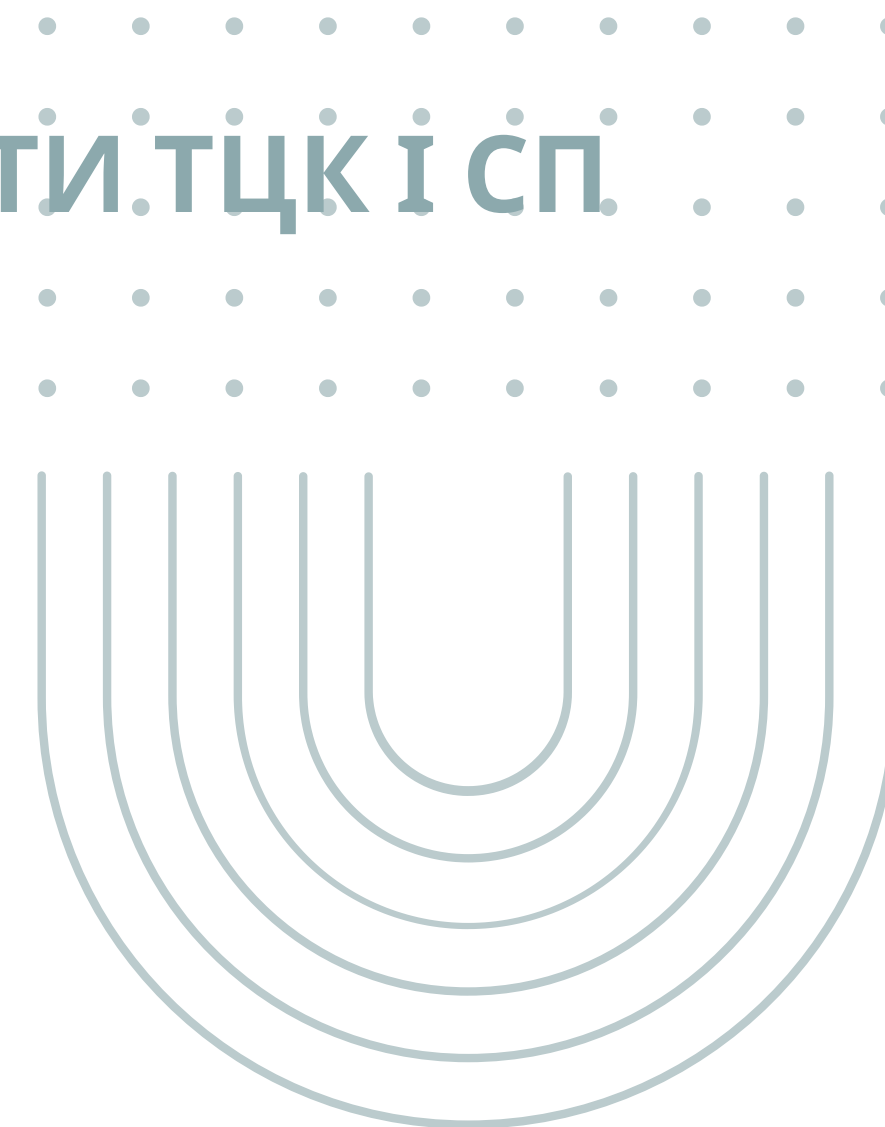
| | до 2022 року | після 2022 року |
|----------------|--------------|-----------------|
| до 2 разів | 30% | 24% |
| 3–5 разів | 30% | 35% |
| більше 5 разів | 30% | 40% |
| не зверталися | 10% | 1% |

Показники свідчать, що людей, які б самотійно вирішували питання, майже немає. Зростає кількість осіб, які потребують повторних консультацій.



ДИНАМІКА ПОКАЗНИКІВ ЯКОСТІ РОБОТИ ТЦК І СП

| | до 2022 року | після 2022 року |
|-----------------------|--------------|-----------------|
| цілком задоволені | 36% | 20% |
| скоріше задоволені | 20% | 25% |
| скоріше незадоволені | 14% | 15% |
| повністю незадоволені | 10% | 20% |
| важко відповісти | 20% | 20% |



Менше половини опитаних повністю задоволені обсягом отриманої інформації. Тож це питання потребує уваги фахівців ТЦК і СП.

ДИНАМІКА ОТРИМАННЯ ДЕРЖАВНОЇ ДОПОМОГИ РОДИЧАМИ ЗАГИБЛИХ ГЕРОЇВ

90%
до 2022 року

53%
після 2022 року

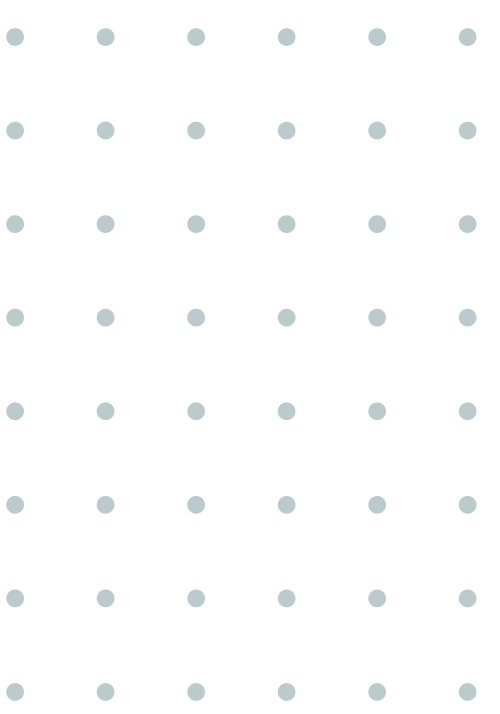
Очікування на виплату допомоги – більш як 3 місяці
У поодиноких випадках – 7 місяців

ВАЖЛИВО! ТЦК і СП безпосередньо не впливає на перерахунок коштів



**НА
15%**

зменшилася
кількість цілком
задоволених
роботою ТЦК і СП



зросла загальна
незадоволеність
роботою ТЦК і СП

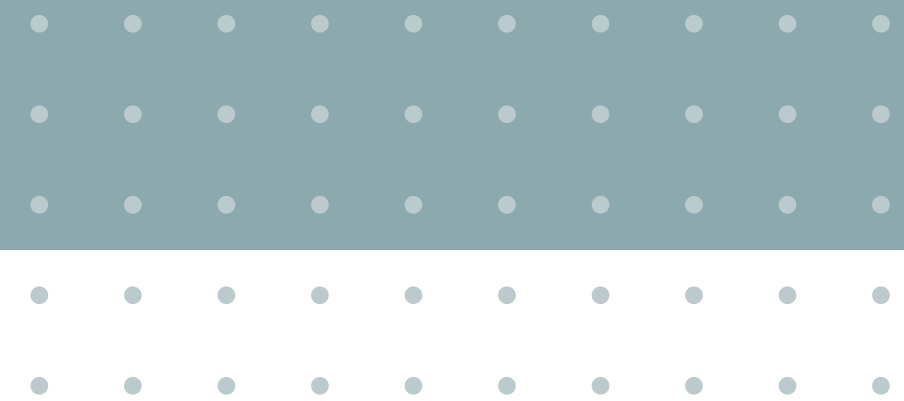
**НА
11%**



ЗА ДЕЯКИМИ ПОКАЗНИКАМИ ДИНАМІКА ВИКЛИКАЄ ХВИЛЮВАННЯ. І СИТУАЦІЯ ПОТРЕБУЄ РОЗВ'ЯЗАННЯ.

НАВАНТАЖЕННЯ НА ФАХІВЦІВ ТЦК І СП ЩОДО СОЦІАЛЬНОГО СУПРОВОДУ – ЗРОСТАЄ. ЦЕ ВПЛИВАЄ НА ЯКІСТЬ НАДАННЯ ПОСЛУГ.

ЧЕРЕЗ ІНТЕНСИВНІСТЬ РОБОТИ СПРАЦЬОВУЄ ЛЮДСЬКИЙ ФАКТОР, ЯКИЙ РОДИНИ МОЖУТЬ РОЗЦІНЮВАТИ ЯК НЕТАКТОВНЕ СТАВЛЕННЯ ОСОБИСТО ДО НИХ.



! ЩО МИ РЕКОМЕНДУЄМО

КРОК 1

Автоматизована система призначення, перерахунку та виплати
військових пенсій/соціальних виплат

(досвід США, Великобританії, Австралії)

Переваги:

- автоматичне обчислення розміру пенсійних виплат
- збереження та обробка великого обсягу даних про військовослужбовців і ветеранів
- швидкий пошук інформації
- зменшення кількості персоналу, залученого до процесів, = зменшення витрат на оплату праці
- автоматичний перерахунок пенсійних виплат

! ЩО МИ РЕКОМЕНДУЄМО

КРОК 2

Створення / відновлення роботи громадських приймалень:

- у загально доступних місцях, до прикладу, ЦНАПах
- із залученням працівників ТЦК і СП, громадськості, органів місцевого самоврядування

- підвищення рівня демокраїї через залучення представників громадськості та виористання механізмів суспільного контролю
- порівняння досвіду соціального супроводу родин ТЦК і СП у різних регіонах України
- підтримка родин
- розв'язання «емоційного» питання
- розробка пам'яток і алгоритмів роботи
- взаємодія з військовими комісарами

Питання соціального супроводу родин Захисників – вкрай актуальне. І залишатиметься таким й після Перемоги.

Разом з тим воно потребує не формального, а людського підходу. Адже родини загиблих / зниклих безвісти Оборонців – вразлива категорія, у роботі з якою необхідне чуйне ставлення.

Результати дослідження – це інструмент для розв'язання проблем, з якими зіштовхнулися родини.

Тож відповідним держструктурам слід звернути на них увагу. А ми, громадські об'єднання, допоможемо з цим.



ДЯКУЄМО ЗА УВАГУ!

Відтворення та використання будь-якої частини цього продукту в будь-якому форматі, включаючи графічний, електронний, копіювання або використання будь-яким іншим способом з обов'язковим посиланням на джерело.

